

تبني الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية وتقوية علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر - الوكالة الوطنية للتشغيل - ANEM أنموذجا

سكر فاطمة الزهراء*¹، مغلاوي أمينة²

1مخبر رأس المال البشري والأداء جامعة الجزائر3، الجزائر soukeur.fatimazohra@univ-alger3.dz

2مخبر رأس المال البشري والأداء جامعة الجزائر3، الجزائر. meg.amina@hotmail.fr

تاريخ النشر: جوان 2020

تاريخ القبول: 05 أفريل 2020

تاريخ الاستلام: 28 فيفري 2020

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تقصي أثر الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسة الخدمية العمومية بإسقاط الدراسة على الوكالة الوطنية للتشغيل "ANEM" كونها مؤسسة عمومية خدمية تطمح إلى الارتقاء بأدائها الخدماتي في قطاع التشغيل باعتبارها أحد المؤسسات التي اعتمدت على استخدام الإدارة الإلكترونية كبديل عن الإدارة التقليدية بهدف تحسين أدائها، بعد إجراء دراسة الحالة توصلنا إلى جملة من النتائج من خلال النموذج المقترح وإجابات العينة المستهدفة كما يلي: يعتبر تبني الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة أمر ضروري حيث ساهمت بشكل واضح وفعال في تبسيط الإجراءات، توفير البيانات والمعلومات لكافة المستفيدين أليا وعلى مدار الساعة ومن أي مكان بسهولة وشفافية مع تحقيق ترشيد والاستثمار في الوقت والجهد والمال، هذا من جهة أما من جهة متلقي الخدمة فتبقى الأمور نسبية من حيث التقييم وذلك كون الجانب الإلكتروني ما هو إلا وسيلة مساعدة وتبقى النتائج حسب قدرة تحكم الطرفين بها.

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية؛ خدمة عمومية؛ الوكالة الوطنية للتشغيل.

تصنيف JEL : M1, L15

Abstract:

The present study aims to investigate the impact of the e-management on the performance of the public service institution. As a case study we have chosen the National Employment Agency "ANEM", the public service institution that aspires to improve the performance of its services in the employment sector being one the institutions that have adopted e-management as an alternative to the classic management in order to improve its performance. We reached a set of results through the proposed model and the answers of the target sample are as follows: The adoption of e-management within the institution is considered necessary as it contributes clearly and effectively to simplify procedures, provides data and information automatically and hour by hour from anywhere simply and transparently to all beneficiaries and achieve rationalization and investment in time, effort and money from one side. From the side of the recipient of the service, things stay relative in terms of evaluation taking into consideration electronic aspect that is only a means of assistance. In conclusion, results remain depending on the ability of the parties to control it.

Keywords: e-management; public service; national employment agency.

1. مقدمة

في ضوء التقدم المتسارع في استخدام التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الحاسوبية أصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية في أداء المؤسسة الجزائرية العمومية الخدماتية مطلباً ضرورياً وأكد في إنجاز مختلف المهام والعمليات لتقديم خدماتها وفي كافة القطاعات بما فيها التشغيل، لما تحقّقه من نتائج إيجابية في أدائها الشامل والجزئي.

* سكر فاطمة الزهراء، الإيميل المرسل منه: zola_marketing@yahoo.fr

وتبنى الإدارة الإلكترونية كمنهاج إداريا حديثا وعصريا في أداء الخدمة العمومية، يستوجب بالضرورة توفير بنية تحتية إلكترونية، أنظمة إلكترونية ذات جودة، نهيك عن موارد بشرية مؤهلة لتطبيقها واستغلالها بهدف أن تتمكن المؤسسات من رفع مستوى أدائها. ومن خلال هذه الدراسة نسعى إلى تقصي أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الوكالة الوطنية للتشغيل لكونها مؤسسة عمومية خدماتية تطمح إلى الارتقاء بأدائها الخدماتي في قطاع التشغيل. ومما تقدم تتمحور إشكالية بحثنا فيما يلي:

ما مدى مساهمة الرقمنة في تحسين أداء الوكالة الوطنية للتشغيل ANEM؟

وبهدف الإلمام بجوانب الموضوع أتبعنا هذه الإشكالية بالأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى توفر البنية التحتية وما مستوى جودة الأنظمة الإلكترونية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل؟

- ما هو أثر استغلال الإدارة الإلكترونية أثناء أداء الخدمة على البيئة الداخلية للوكالة؟

- ما هو تأثير استغلال الإدارة الإلكترونية أثناء تلقي الخدمة من طرف المتعاملين الخارجيين للوكالة الوطنية للتشغيل؟

● وللإجابة على إشكالية بحثنا وضعنا الفرضيات التالية:

- يعتبر توفير البنية التحتية والأنظمة الإلكترونية الركيزة الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل للارتقاء في أدائها.

- استغلال الإدارة الإلكترونية من طرف إدارات الوكالة الوطنية للتشغيل أثناء أداء الخدمة يؤدي إلى تحسين في أدائهم.

- تلقى الخدمة عن طريق الإدارة الإلكترونية سواء من طرف طالبي الخدمة أو الهيئات المستخدمة يؤدي إلى تحقيق رضاهم.

● أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على الإدارة الإلكترونية وآثارها على أداء الوكالة الوطنية للتشغيل بعد مرور ثلاثة سنوات من التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية في أداء خدماتها.

- تحديد مدى توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتعرف على مستوى جودة الأنظمة الإلكترونية على مستوى الوكالة الوطنية للتشغيل.

- التعرف على أثر استغلال الإدارة الإلكترونية أثناء أداء الخدمة على البيئة الداخلية للوكالة.

- معرفة أثر استغلال الإدارة الإلكترونية على البيئة الخارجية عند تلقي الخدمة من طرف المتعاملين الخارجيين.

2. تعريف الإدارة الإلكترونية ودوافع تبنيها في المؤسسات:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية حيث في أدبيات الفكر الإداري المعاصر، فلقد شهد العالم منذ سنوات قليلة ثورة في تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تشكيل ملامح القرن الحادي والعشرين، وانعكس تأثيرها على أسلوب حياة الناس وتعليمهم وعملهم وعلى أسلوب تفاعل الحكومات مع المجتمع المدني وعلى الإسراع بعملية التنمية.

1.2 تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الإدارة الإلكترونية رغم حداثة هذا المصطلح فلقد عرّفها الدكتور "سعد غالب إبراهيم" بأنها " إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال أو الموجهة للمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة (ياسين سعد غالب، 2005، ص15). في هذا التعريف حاول الكاتب التمييز بينها وبين المصطلحات المرادفة لها مثل الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية .

ويعرّفها البنك الدولي بأنها: "مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنون، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني (عاشور، 2010)، ولقد عرّفها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCED "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ولاسيما الانترنت من أجل تحسين إدارة المرافق العامة " (ناتي م م، 2012) وفي تعريف الدكتور عبد الفتاح بيومي حجازي " تعني الإدارة الإلكترونية تحوّل المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتعلق بخدمة الجمهور أو في ما بينها وبعضها البعض بطريقة الكترونية عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة في أداء هذه المهام (الطعامنة، 2004، ص45)

وعرّفت بأنها " استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلام (حليمة، 2005، ص25)

ومما سبق يمكننا أن نعرّف الإدارة الإلكترونية بأنها استعمال تكنولوجيا رقمية من انترنت وبرامج معلوماتية في عملية الاتصال ونقل المعلومات بين الإدارات والمؤسسات ومنها بهدف تطوير أدائها وتقريب المعلومة للمواطن

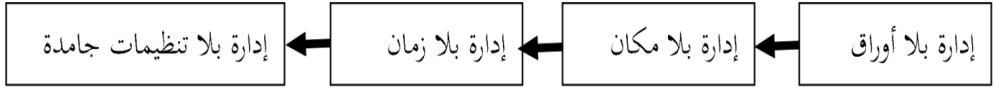
2.2 دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المرتبطة به بحيث أن التكنولوجيا الحديثة تم استخدامها لصالح المجتمع وذلك عن طريق تحسين أداء المؤسسات.
- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أسرع وأسهل.
- ازدياد وعي المواطنين وبالتالي لن يعودوا مستعدين لتقبل فكرة أن الخدمات الحكومية المقدمة بطيئة (نجم، 2004، ص66)
- حاجة الموظفين الحكوميين لنظام عمل متطور وحديث (مرسلي، 2011، ص52)

3. مبادئ الإدارة الإلكترونية وأهدافها:

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين.

- التركيز على النتائج بحيث تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.
- الغير المستمر وهو مبدأ أساسي للإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضى المواطن، ومنه نستنتج عناصر الإدارة الإلكترونية كما هو موضح في المخطط الموالي: عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: من اعداد الباحثين

أما عن أهداف الإدارة الإلكترونية فيمكن توضيحها في النقاط التالية:

- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي.
- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهارتها تكنولوجيا لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق (بحوش، 2006، ص34)
- التحرر من القيود البيروقراطية.

4. متطلبات الإدارة الإلكترونية ومعوقات استخدامها:

- 1.4 متطلبات الإدارة الإلكترونية: من أجل تطبيق وتنظيم الإدارة الإلكترونية يجب توافر مجموعة من المتطلبات نوجزها في ما يلي:
- أ- المتطلبات الإدارية و البشرية:

يجب تدريب وبناء القدرات لكافة الموظفين من أجل تمكينهم من استعمال أجهزة الكمبيوتر وغدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل سليم، وفي المقابل يجب نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية لدى المواطنين.

توفير التمويل الحكومي اللازم والإرادة السياسية عن طريق استحداث هيئات ولجان مخصصة لهذا الشأن هدفها توفير البيئة المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومتابعة تنفيذها ضرورة سن التشريعات والقوانين التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية والشفافية.

ب- المتطلبات التقنية:

تتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى ضرورة توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية مثل (الكمبيوتر الشخصي، الهاتف المحمول... إلخ) بأسعار في متناول المواطنين.

يجب توفر عدد مقبول من مزودي خدمة الانترنت وبأسعار تنافسية تسمح لجميع فئات المجتمع الاشتراك.

كذلك يجب توفير مختلف لواحق الحواسيب الضرورية لتفعيل الإدارة الإلكترونية إضافة للبرمجيات التي تسمح بالولوج إلى مختلف مواقع الإدارات التي توفر الخدمات.

ج- المتطلبات الأمنية.

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا. بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجرى حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها ، حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة أو الأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البرتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور.

2.4 معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

نظرا لحدثة أسلوب الإدارة الإلكترونية في الجزائر فهناك معوقات تعترض سبيل تطبيقها، يمكن عرضها كالتالي:

أ- **المعوقات التقنية والتكنولوجية:** والمتمثلة في ضعف البنية التحتية الإلكترونية، وضعف الإنفاق على البحوث والتطوير، بالإضافة إلى عدم ضمان توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية عند كل مستقبلي الخدمة، نتيجة ضعف الثقافة والوعي الإلكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها، بالإضافة إلى عدم كفاية خطوط الاتصال وبطء شبكة الانترنت.

ب- **المعوقات التنظيمية والإدارية:** ضعف المعرفة والمهارة لدى الكوادر البشرية بالمؤسسات، فيما يتعلق بأنظمة التعامل وتبادل المعلومات الإلكترونية، وضعف الخبرات في حل المشاكل أنيا وسيطرة الفكر البيروقراطي مما يؤدي إلى مقاومة عملية التغيير خوفا من زوال امتيازات سابقة والمساس بصلاحياتهم والتعرض للمساءلة أو حتى فقدان عملهم نظرا لما تتميز به الإدارة الإلكترونية من شفافية في نظام العمل.

ج- **المعوقات التشريعية والقانونية:** تتمثل في صعوبة الملاحقة القانونية لمخترقي المعلومات ومزوريها وطول إجراءات إثبات تورطهم ،بالإضافة لغياب التشريعات الخاصة بأنظمة العمل الإلكتروني.

د- **معوقات التكلفة:** إن الاستثمار في مجال تقنيات المعلومات مكلف جدا ويتطلب صيانة متواصلة وهذا يعني أن معظم الدول النامية تعجز في تخصيص ميزانيات بهذا الحجم.

هـ- **المعوقات الأمنية والاجتماعية:** تتطلب الإدارة الإلكترونية فسخ المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها ،إلا أن خطر القرصنة والاختراقات أو حتى الفضوليون يشكل تهديدا لخصوصية الأفراد إذا لم تكن الحكومات قادرة على حماية هذه المعلومات، بالإضافة إلى التخوف من إلغاء بعض الوظائف، بالإضافة إلى الأمية الإلكترونية وصعوبة تجسيد التواصل عبر التقنية الحديثة. (بوشناق، 2018، ص136)

5. تأثيرات الإدارة الإلكترونية:

تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي الإدارة العمومية تحسن الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة بيئة العمل وتهتم بالفرد العامل حيث يجب على إدارة المؤسسة توفير الاحتياجات الأولية لأداء العمل من أدوات ومستلزمات العمل مع تطوير مكان العمل ووسائل العمل ومحيط العمل، حيث تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية تسعى باستمرار لرفع كفاءة العامل في الإدارة. من أجل تحسين أداء العاملين وتوضيح أفضل الأساليب التي من خلالها يتم ممارسة الأعمال، حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وتشمل الخدمات الذاتية للعاملين والتدريب الإلكتروني، وتعتمد على قواعد بيانات متكاملة عن العاملين، إضافة على ذلك بوابة المؤسسة، برمجيات تدفق العمل وبرمجيات العمل الجماعي من بين تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية التي من شأنها خدمة موظفي الإدارة العمومية.

تمكن بوابة المؤسسة الفرد العامل من "النفوذ إلى المعلومات الخاصة به والمعلومات الشخصية (السيرة المهنية، العطل، ..) والمعلومات المهنية (تطبيقات العمل، قواعد البيانات على حسب الحاجة وحقوق منصب عمله)، حيث "تعتبر بوابة المؤسسة (Portail d'entreprise) الوسيلة الأكيدة والسريعة والأقل تكلفة لتزويد الموظفين وغيرهم بصفة عامة مختلف الأطراف المتعاملين مع المؤسسة بالمعلومات التي يريدها بالوقت المناسب والمكان المناسب (مهيل، 2011-2012 ص 98)

تعمل برمجيات تدفق العمل (Workflow - Flux de travail) على تعريف المراحل التي سيمر بها أي عمل قبل إتمامه أو إنجازه، وإسناد كل مهمة في كل مرحلة إلى مستخدم ضمن النظام، مع إمكانية متابعة جميع المهام المسندة إلى المستخدمين، تعتمد برمجيات تدفق العمل على حقوق المستخدم لتحديد ما إذا كان للمستخدم الحق في فحص أو الحق في الإنشاء أو المطالبة حيث يكون له الحق في التأكد من محتوى دون الحق في نشره.

تسمح برمجيات العمل الجماعي (Groupware - Logiciels de travail collaboratif). بتحسين كفاءة الاتصال، التعاون والتنسيق بين أعضاء الفريق المشاركة في نفس المشروع، وتم تطويرها بالإدارة العمومية في نفس الوقت مع شبكات الاتصال، يتم من خلال برمجيات العمل الجماعي الاستفادة من خدمة البريد الفوري (Messagerie instantanée) حيث يتم تبادل البريد الإلكتروني بين شخصين، كما يمكن من مشاركة قاعدة البيانات والملفات والمشاركة بمنتديات الحوار الإلكترونية (Forums électroniques)، تسمح الامكانيات الحديثة للاتصالات تجاوز حدود المكان والزمان وتعزيز مشاركة المعارف والخبرات لتعميق المعالجة واتخاذ القرارات بأقل التكاليف، ويتم التمييز بين برمجيات العمل الجماعي وتدفق العمل من حيث الهيكلية (كبيرة أو صغيرة) والتوجه (هل موجهة للبيانات أو موجهة للإجراءات العمل). (Ouahida، 2005-2006، ص 88)

5.1 تأثير الإدارة الإلكترونية على المواطنين ومؤسسات الأعمال وجودة الخدمة العمومية

تهدف الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية الى إمداد المواطنين ومؤسسات الأعمال بمختلف الخدمات العمومية من خلال مواقع الحكومة على شبكة الانترنت وباقي الوسائط الإلكترونية، كما في حال دفع الضرائب، تجديد رخص سير المركبات أو رخص القيادة، دفع رسوم استهلاك الكهرباء، الغاز، المياه عبر الانترنت، وبذلك تضمن الحكومة للمواطن الوصول الملائم والفوري للخدمات العامة طول الوقت وخلال كل أيام الأسبوع أينما وجد بغض النظر عن مكان تواجده ووقت ذلك، وبذلك فان المواطن ومؤسسات الأعمال تتخلص من أي قيود تمنعها أو تحد من وصولها إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة، كما وتحقق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العمومية للمواطنين بشكل عام الآتي:

- الحصول على خدمات عالية الجودة وبتكاليف أقل
- التغلب على عائق الزمان والمكان في الحصول على المعلومات ومختلف الخدمات
- الحصول على مختلف الخدمات في إطار احترام قواعد السرية والخصوصية
- الشفافية والعدالة في الحصول على الخدمة الملائمة من خلال عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات، والقدرة على استيعاب أكبر عدد ممكن منها في وقت واحد دون حاجة للانتظار في صفوف طويلة
- الحرية المطلقة في تقديم مختلف الآراء أو التظلمات التي تساعد في تحسين جودة ونوعية الخدمات المقدمة
- المساهمة في صنع القرارات الإدارية من خلال فضاءات التفاعل المتاحة على مختلف المواقع الإلكترونية الحكومية. (المهتدي، 2011، ص74)

6. واقع تبني استخدام الإدارة الإلكترونية لدى الوكالة الوطنية للتشغيل ANEM ودورها في تثبيت العلاقة مع المتعاملين

1.6 الوكالة الوطنية للتشغيل كمرفق عمومي للتشغيل

يتم تنظيم وتسيير سوق الشغل في جميع بلدان العالم من طرف الدولة وذلك عن طريق المرفق العمومي للتشغيل ظهرت المرافق العمومية للتشغيل في البلدان الصناعية في أواخر القرن 19 بسبب مخاوف الآثار الاقتصادية والإجتماعية على البطالة، بعد استقلال الجزائر، أنشأت الدولة مرفق عمومي للتشغيل والمتمثل في الديوان الوطني لليد العاملة حيث يتولى مسؤولية تسيير مختلف آليات التشغيل.

أنشأ الديوان الوطني لليد العاملة في نوفمبر 1962 بمقتضى المرسوم رقم 62-99 المؤرخ في 29 نوفمبر 1962 المتعلق بإنشاء الديوان الوطني لليد العاملة وذلك في إطار سياسة ترقية التشغيل ومكافحة البطالة.

يعد الديوان الوطني لليد العاملة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري منذ سنة 1971 بأمر رقم 42-71 المؤرخ في 17 يونيو سنة 1971 والمتضمن تنظيم المكتب الوطني لليد العاملة ليتغير اسمه سنة 1990 ويصبح الوكالة الوطنية للتشغيل بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 259-90 المؤرخ في 8 سبتمبر سنة 1990.

وفي سنة 2006 تم تغيير طابعها القانوني من مؤسسة عمومية ذات طابع إداري إلى مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، وفي نهاية سنة 2006، استفادت الوكالة الوطنية للتشغيل من مخطط إعادة التأهيل المخصص لتطوير شبكتها (مختلف وكالات التشغيل التابعة لها سواء كانت ولائية أو محلية) بالإضافة إلى تقوية المهارات الإدارية لإطاراتها لاسيما تطوير وسائل التسيير وتقديم الخدمات.

تعتبر الوكالة الوطنية للتشغيل مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص خاضعة لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 77/06 المؤرخ في 17 محرم 1427 الموافق إلى 18 فبراير 2006 وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي تعمل تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.

2.6 منهجية وتحليل الاستبانة:

أ- الاستبانة: خلال الدراسة الميدانية تم الإعتماد على استمارة استبيان للحصول على معلومات كمية حول موضوع الدراسة وذلك لتقصي أثر الرقمنة على أداء الوكالة الوطنية للتشغيل كمؤسسة خدماتية عمومية، وقد اشتملت على ثلاثة محاور هي:

المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية لإطارات الوكالة

المحور الثاني: يخص واقع الرقمنة وقد قسمناه إلى جزئين جزء يحتوي على سبعة فقرات تتعلق بمدى توفر البنية التحتية الإلكترونية في الوكالة، أما الجزء الثاني يتضمن تسعة فقرات نبين من خلالها مدى جودة الأنظمة الإلكترونية على مستوى الوكالة.

المحور الثالث: خصصناه للأداء الإلكتروني وقد تضمن ثلاثة أقسام، القسم الأول يحتوي اثني عشر فقرة تتعلق باستغلال البنية التحتية الإلكترونية من طرف إطارات الوكالة أثناء أداء الخدمة. أما القسم الثاني ضم ستة أسئلة تتعلق باستغلال البنية التحتية الإلكترونية من طرف متلقي الخدمة والمتمثل في الهيئة المستخدمة وذلك بعد تقصي بيناته والجزء الثالث من المحور فقد خصصناه لمتلقي الخدمة الثاني وهو طالب العمل وقد وجهت له سبعة أسئلة في إطار استغلال الإدارة الإلكترونية أثناء تلقي الخدمة من طرف وكالة التشغيل مع التطرق لبياناته الشخصية.

ب- عينة الدراسة والأدوات الإحصائية المستعملة

- مجتمع الدراسة: المجتمع يتمثل في 710 إطار عبر الوكالات المحلية على المستوى الوطني، بالإضافة إلى مجموعة من طالبي العمل قدرت بـ 100 طالب إضافة لحوالي 50 هيئة مستخدمة من عارضي مناصب العمل.

- عينة الدراسة: قمنا بتوزيع استمارات الاستبيان عبر جميع الوكالات المحلية عن طريق الشبكة الإلكترونية الوطنية للوكالة الوطنية للتشغيل بغرض استهداف جميع إطارات

الوكالات المحلية كونهم المستغلين المباشرين للإدارة الإلكترونية، أثناء أداء الخدمة وهم من يستقبل طالبي العمل والهيئات المستخدمة كعارضين لمناصب العمل أي المتلقين للخدمة. خلال مدة حوالي خمسة عشر يوم استرجعنا الإجابات عن استبيان الكترونيًا وقد قدرت العينة بـ 410 إطار، 70 طالب عمل و 33 هيئة مستخدمة. ومن أجل معالجة البيانات بعد استرجاعها الكترونيا بواسطة برنامج Share Point قمنا بتحويلها إلى برنامج Spss.

3.6 تحليل نتائج الدراسة :

أولا: صدق وثبات الأداة

الجدول رقم 01: معامل الفا كرونباخ

المحور	عدد العبارات	الفاكرونباخ
محور مدى توفر البنية التحتية وجودة الأنظمة	16	0.823
استغلال الإدارة الإلكترونية ناء أداء الخدمة	12	0.893
استغلال الإدارة الإلكترونية عند تلقي الخدمة من طرف الهيئة المستخدمة	6	0.843
استغلال الإدارة الإلكترونية عند متلقي الخدمة من طرف طالب الخدمة	7	0.812

المصدر: بالاعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معامل الفا كرونباخ تزيد عن 0.80 بنسبة لكل محاور الاستبيان نستنتج ثبات عبارات الاستمارة وهذا يعطي لها درجة معتبرة من الثبات تؤهلها أن تكون وسيلة لجمع المعلومات.

ثانيا: تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة لفئة إطارات الوكالة

الجدول رقم (02): تحليل البيانات الشخصية لإطارات الوكالة

البيانات الشخصية للإطار	التكرارات	المجموع	النسبة المئوية	المجموع
الوظيفة	رئيس وكالة التشغيل	98	23.90%	100.00%
	المستشار الرئيسي في التشغيل	113	27.56%	
	مستشار في التشغيل	113	27.56%	
	مساعد رئيسي في التشغيل	17	4.15%	
	مساعد في التشغيل	25	6.10%	
	تقني سامي في الإعلام الآلي	44	10.73%	
السن	20-30	29	7.07%	100.00%
	31-40	282	68.78%	
	41-50	89	21.71%	
	51-60	10	2.44%	
المؤهل العلمي	مهندس	34	8.29%	100.00%
	ماستر	39	9.51%	
	ليسانس	270	65.85%	
	تقني سامي	67	16.35%	
	10-11	258	62.93%	

100.00%	33.17%	410	136	20-11	الخبرة السوية
	3.90%		16	30-21	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أن عدد الإطارات من المستشارين الرئيسيين في التشغيل والمستشارين في التشغيل أكبر نسبة للفئات الأخرى من المستجوبين حيث بلغت نسبة استجابتهم للدراسة بـ 27.65% لكلتا الفئتين أي ما يعادل 226 إطار، تلي فئة رؤساء الوكالات بنسبة 23.90% ما يعادل 98 إطار، وعليه يمكن أن نقول أن أغلبية من استجابوا للدراسة من الإطارات عبر الوكالات المحلية هم المستشارين الرئيسيين للتشغيل ومستشارين التشغيل ورؤساء الوكالات ما يبين مدى اهتمامهم لإدارة الإلكترونية. أما بالنسبة لمتغير السن نلاحظ أن معظم أفراد العينة ما بين 31 و 40 سنة حيث بلغت أعلى نسبة وقدرت بـ 68.78% وأقل نسبة بلغت 2.44% فئة السنة ما بين 51-60 ما يعادل 10 إطارات، من هذا نستنتج أن فئة الشباب من الإطارات من تهتم بموضوع الإدارة الإلكترونية. أما بالنسبة للمتغير المؤهل العلمي نلاحظ معظم الأفراد العينة لديهم مستوى جامعي حيث بلغت أعلى نسبة 65.85% يحملون شهادة ليسانس، ثم 9.51% يحملون شهادة ماستر، ثم 8.29% يحملون شهادة مهندس مقابل 16.35% يحملون شهادة تقني سامي.

وبالنسبة لعامل الخبرة أغلبية إطارات الوكالات المحلية تكسب خبرة ما بين سنة وعشرة سنوات إذ بلغت أعلى نسبة 62.93%، ثم تليها نسبة 33.17% للإطارات ذو الخبرة ما بين 11 و 20 سنة وفي الأخير الإطارات الذين خبرتهم بين 21 و 30 سنة نسبتهم ضعيفة جدا، يمكن أن نستنتج أن الوكالة الوطنية للتشغيل مؤسسة فتيّة ومعظم إدارتها تم توظيفهم بين سنة 2006 و 2008 عند استحداث إطارها القانوني الحالي سنة 2006.

ثالثا: التحليل الوصفي لأسئلة محور مدى توفر البنية التحتية في الوكالة وجود الأنظمة

الجدول رقم (03): مدى توفر البنية التحتية في الوكالة وجودة الأنظمة

الرقم التسلسلي	1- مدى توفر البنية التحتية (infrastructure) في الوكالة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
01	تتوفر الوكالة على أجهزة الحواسيب اللازمة لتأدية خدماتها الكترونيا	3.9707	10.0057	موافق
02	تتوفر الوكالة على أجهزة تقنية عالية وحديثة لتطبيق الإدارة الإلكترونية (imprimante, scanner, photocopieuse....etc)	3.7634	1.076	موافق
03	يوجد شبكة داخلية ومستلزماتها المناسبة لأداء الخدمة الكترونيا في الوكالة réseau	4.200	0.8119	موافق
04	تتوفر الأجهزة (الحواسيب) على أنظمة حماية كافية لاستغلال الإدارة الإلكترونية في أداء الخدمة.	3.8293	10.0085	موافق
05	تتوفر الوكالة على إطارات مؤهلة لاستغلال الإدارة الإلكترونية	3.8683	0.9288	موافق
06	توجد شبكة ربط الكترونية بين جميع الوكالات (المحلية، الولائية والجهوية) réseau National	4.3488	0.7319	موافق

تبني الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية و تقوية علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر

- الوكالة الوطنية للتشغيل - ANEM أنموذجا

07	تتوفر الوكالة على حسابات خاصة على مواقع التواصل الاجتماعي (Twitter, Facebook)	4.2561	0.7064	موافق
II- جودة الأنظمة الإلكترونية				
01	تتوفر الوكالة على أنظمة الكترونية تشغل من طرف إدارتها في تسهيل تقديم الخدمة (Wassit, Oullok)	4.4390	0.6939	موافق
02	هل تصميم نظام وسيط باللغة الفرنسية فقط يسهل عملية التسجيل	3.0561	1.2506	موافق
03	في رأيك وجود خيار اللغتين (العربية، الفرنسية) في نظام وسيط يسهل أكثر عملية التسجيل	4.2707	0.9876	موافق
04	توفر الوكالة أنظمة الكترونية لتسهيل خدمة عملائها (Admindaip, Wassit on ligne)	4.0805	0.8569	موافق
05	تستخدم الوكالة بريد الكتروني داخلي للتواصل بين عمالها (intrant outlok)	4.3878	0.7488	موافق
06	تتواصل الوكالة مع عملائها عن طريق Extranet	3.5390	1.0899	موافق
07	يتواصل عمال الوكالة عبر مجموعات التواصل الداخلي (3, amali, Lync)	3.5854	1.1226	موافق
08	يتم اصدار الوثائق والتقارير الكترونيا	4.1049	0.9016	موافق
09	تتوفر لدى الوكالات بوابات يتم الدخول عن طريقها إلى قاعدة بيانات هيئات أخرى (civil etc.... Cnas, Casnos, Ansej, Cnac, Etat)	4.2878	0.8215	موافق
	معدل المحور	3.999		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معدل المتوسط الحسابي الخاص بفقرات محور مدى توفر البنية التحتية في الوكالة وجودة الأنظمة يساوي 3.999 ويقع ضمن مجال 3.056-4.439 على شدة موافقة عالية، ونلاحظ أن المتوسط الحسابي لكل فقرة يقع في مجال الموافقة وهذا يعني أن جميع أفراد العينة موافقون على توفر بنية تحتية وأنظمة إلكترونية جيدة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل، هذا ما يثبت صحة فرضية توفر البنية التحتية وجودة الأنظمة الإلكترونية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل يساهم في الارتقاء بأدائها.

رابعاً: تحليل أسئلة المحور الخاص بالأداء الإلكتروني

1- الجزء الخاص باستغلال إدارة الكترونية أثناء أداء الخدمة من طرف الإدارات

الجدول رقم 04: استغلال إدارة الكترونية أثناء أداء الخدمة

الرقم التسلسلي	1- استغلال الإدارة الإلكترونية أثناء أداء الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الدرجة
01	درجة مساهمة الإدارة الإلكترونية في اختصار البعد الزمني	4.1780	0.7660	عالية
02	درجة تقليص الإجراءات والمعاملات بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية	4.0610	0.7490	عالية
03	درجة مكافحة الإدارة الإلكترونية للبيروقراطية	3.8366	0.8245	عالية
04	درجة مساهمة الإدارة الإلكترونية في إنجاز عملكم	4.1268	0.6841	عالية
05	تخفيض الإدارة الإلكترونية للتكاليف	4.0049	0.7062	عالية
06	تقليص الإدارة الإلكترونية للجهد في إنجاز المهام	4.0902	0.7395	عالية
07	مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسريع إنجاز المهام	4.1098	0.7809	عالية
08	تحقيق أسلوب الإدارة بلا أوراق	3.5585	0.8608	عالية

تبنى الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية و تقوية علاقة الإدارة بالمواطن في الجزائر

- الوكالة الوطنية للتشغيل - ANEM أنموذجا

09	درجة مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسريع معالجة العروض وطلبات العمل	4.0171	0.7832	عالية
10	رغبة إطار الوكالة ANEM في تلقي تكوين على الأنظمة للإستغلال الأفضل للإدارة الإلكترونية	4.2829	0.8022	عالية
11	درجة توفير وكالة ANEM لدورات تكوين في الإدارة الإلكترونية لصالح إطاراتها	3.3366	0.9884	عالية
12	استفادة اطارات الوكالة ANEM من دورات تكوين في الإدارة الإلكترونية	3.1463	0.9904	عالية
	معدل المحور	3.896		

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معدل المتوسط الحسابي الخاص بفقرات استغلال إدارة الكترونية أثناء أداء الخدمة يساوي 3.896 يقع ضمن المجال 3.146-4.283 على شدة درجة عالية، ونلاحظ أن المتوسط الحسابي لكل فقرة يقع في مجال الموافقة وهذا يعني أن جميع أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على تحسن أدائهم بعد استغلال الإدارة الإلكترونية أثناء أداء الخدمة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية التي تنص على استغلال الإدارة الإلكترونية من طرف إطارات بوكالة الوطنية للتشغيل أثناء أداء الخدمة يؤدي إلى التحسين في أدائهم.

خامسا: الجزء الخاص باستغلال إدارة إلكترونية أثناء تلقي الخدمة من طرف طالبي العمل

الجدول رقم 05: البيانات الخاصة لطالب العمل

البيانات الخاصة لطالب العمل		التكرارات	المجموع	النسبة المئوية	المجموع
الجنس	ذكر	42	70	59.42%	100%
	أنثى	28		40.58%	
السن	16-19	2	70	2.86%	100%
	24-20	12		17.14%	
	29-25	28		40.00%	
	35-30	15		21.43%	
	36-39	6		8.57%	
	40-49	6		8.57%	
	أكثر من 50	1		1.43%	
المؤهل العلمي	ابتدائي	3	70	4.29%	100%
	متوسط	10		14.29%	
	ثانوي	17		24.29%	
	بكالوريا +	4		5.71%	
	جامعي	36		51.43%	
الشهادة المتحصل عليها	شهادة تكوين المهني	26	70	37.14%	100%
	تقني سامي	11		15.72%	
	ليسانس	20		28.57%	
	مهندس	1		1.43%	
	ماسنر	12		17.14%	
الخبرة	نعم	34	70	48.57%	100%
	لا	36		51.43%	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أنه بالنسبة لمتغير الجنس فنلاحظ أن معظم أفراد العينة ذكور حيث بلغت نسبتهم 59.42% أي ما يعادل 42 من مجموع العينة أما بالنسبة للإناث فبلغت نسبتهم 40.58% أي ما يعادل 28 فيمكن أن نستنتج أن أغلبية طالبي العمل هم من فئة الذكور. نجد من خلال الجدول كذلك أن فقرة تم تقسيمها حسب التقارير الرسمية التي تعدها الوكالة الوطنية للتشغيل حيث أن السن القانوني للعمل يبدأ من 16 سنة وكون أن الهيئات المستخدمة تنفادي توظيف هؤلاء الشباب فيتم تسجيلهم من أجل اقتاعهم وتوجيههم نحو التكوين أما الحد الأقصى في السن فلا يوجد حد لهذا نجد 50 سنة فأكثر، فإذا لاحظنا في الجدول نجد أن الفئة الطاعية من العينة المأخوذة يتراوح سنهم ما بين 25-29 سنة حيث بلغت نسبتهم 40.00%. أما بالنسبة للمؤهل العلمي فالنسبة الغالبة هي فئة الجامعيين الذي يملكون شهادة ليسانس فما فوق الذين بلغت نسبتهم 47.14% ثم تأتي بعدها فئة المستوى الثانوي أي بنسبة 24.29% ونجد 15.72% من هذه الفئة يملكون شهادة تقني سامي بينما الباقي يمكن أن يكون لهم شهادة التكوين المهني أو لا أي يملكون المستوى فقط دون شهادة، أما الفئات المتبقية الممثلة بالمستوى الابتدائي و المتوسط وجزء من الثانوي والذين لديهم شهادة البكالوريا بلغت نسبتهم 37.44% أي ما يعادل 26 يملكون شهادة تكوين مهني فيمكن أن نستنتج أن العينة قيد الدراسة كل أفرادها لديهم شهادة، أما بالنسبة لمتغير السن الفئة الأكثر طلبا لمنصب العمل هي ما بين 25-29 سنة.

الجدول رقم 06: استغلال الإدارة الإلكترونية أثناء تلقي الخدمة من طرف طالب العمل

الرقم التسلسلي	1- استغلال الإدارة الإلكترونية أثناء تلقي الخدمة من طرف طالب العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	ما مدى تطور مستوى تقديم الخدمات بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.8406	0.7597
02	درجة مساهمة الإدارة الإلكترونية في تبسيط إجراءات التسجيل	4.0435	0.7940
03	في رأيك هل الخدمة المقدمة تتم بالسرعة	3.9565	0.7753
04	تقديم الخدمة من خلال wassit on linge بدون جهد وعناء التنقل إلى الوكالة	3.6232	0.8928
05	درجة مساهمة الإدارة الإلكترونية في معالجة العروض والطلبات بأكثر نزاهة وشفافية	3.8261	0.8567
06	مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في التقليل من الأخطاء على الوثائق المستخرجة	4.1014	0.7886
07	هل تم عليك منصب العمل فوراً عند التسجيل لطلب العمل	2.8551	1.1915
	معدل المحور	3.749	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معدل المتوسط الحسابي الخاص بفقرات استغلال إدارة إلكترونية أثناء تلقي الخدمة من طرف طالب العمل يساوي 3.749 يقع ضمن المجال 2.855-4.101 على شدة درجة عالية، ونلاحظ أن المتوسط الحسابي لكل فقرة يقع في مجال الموافقة وهذا يعني أن جميع أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على تحسن مستوى الخدمة وقد حققت رضاهم بعد استغلال الإدارة الإلكترونية أثناء تلقي الخدمة.

سادسا: الجزء الخاص باستغلال الإدارة الكترونية أثناء تلقي الخدمة من طرف الهيئة المستخدمة

جدول رقم 7: البيانات الخاصة بالهيئة المستخدمة

المجموع	النسبة المئوية	المجموع	التكرارات	البيانات الخاصة لطالب العمل	
100%	24.24%	33	8	الاقتصاد العام	القطاع القانوني للمؤسسة
	72.73%		24	الاقتصاد الخاص	
	3.03%		1	الاقتصاد الخاص الخارجي	
	0.00%		0	الإداري	
100%	6.06%	33	2	فلاحي	قطاع النشاط
	27.27%		9	صناعي	
	51.52%		17	الخدمات	
	15.15%		5	البناء	
100%	27.27%	33	9	شهادة تكوين المهني	عدد العمال
	45.45%		15	تقني سامي	
	18.19%		6	ليسانس	
	9.09%		3	مهندس	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة القطاع الاقتصادي الخاص هي الأعلى بنسبة تقدر بـ 72.7% مقارنة بالقطاع الإداري الذي سجل أدنى نسبة 0% وعليه يمكن القول أن القطاع الاقتصادي الخاص والأكثر عرضا لمناصب العمل في الفترة التي قمنا فيها بالدراسة والذي استجاب لأسئلة الخاصة بالأداء الإلكتروني أثناء تلقي الخدمة.

وبالنسبة لقطاع النشاط نلاحظ أن قطاع الخدمات سجل أعلى نسبة تقدر بـ 51.52% يليها القطاع الصناعي بنسبة 27.27% ثم قطاع البناء بنسبة 15.15% وأخيرا القطاع الفلاحي بنسبة 6.06%.

بالنسبة لمتغير حجم المؤسسة حسب عدد عمالها نلاحظ أن المؤسسات الصغيرة هي الأكثر عرضا لمناصب العمل إذ سجلنا أعلى نسبة وهي 45.45% ثم تليها المؤسسات المصغرة بنسبة 27.27% ثم المتوسطة بنسبة 18.19% وأخيرا المؤسسات الكبيرة بنسبة 9.09%.

الجدول رقم 08: استغلال الإدارة الإلكترونية أثناء تلقي الخدمة من طرف الهيئة المستخدمة

الرقم التسلسلي	III-2-استغلال الإدارة الإلكترونية أثناء تلقي الخدمة من طرف المستخدم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	هل أنتم راضون عن تقديم الخدمة بواسطة الإدارة الإلكترونية	4.1212	0.7398
02	هل هناك خدمة فورية محققة بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية	4.000	0.7906
03	هل يساهم استغلال المدونة الجزائرية للمهن والشغل في التحديد الدقيق لصفات المترشح للمنصب (NAME)	3.8750	0.9069
04	هل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوكالة أدى إلى:		
أ	تحسين مستوى فعالية الخدمة المقدمة	4.2500	0.6720
ب	سرعة الاستجابة إلى العروض المودعة لدى الوكالة	4.1250	0.6599
ج	رفع مستوى تقديم الخدمة من طرف إطارات الوكالة	4.1875	0.5351
	معدل المحور	4.083	

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معدل المتوسط الحسابي الخاص بفقرات استغلال إدارة إلكترونية أثناء تلقي الخدمة من طرف الهيئة المستخدمة يساوي 4.083 يقع ضمن المجال 4.250-3.875 على شدة درجة عالية، ونلاحظ أن المتوسط الحسابي لكل فقرة يقع في مجال الموافقة وهذا يعني أن جميع أفراد العينة موافقون بدرجة عالية على تحسن مستوى الخدمة وقد نالت رضاهم بعد استغلال الإدارة الإلكترونية أثناء تلقي الخدمة.

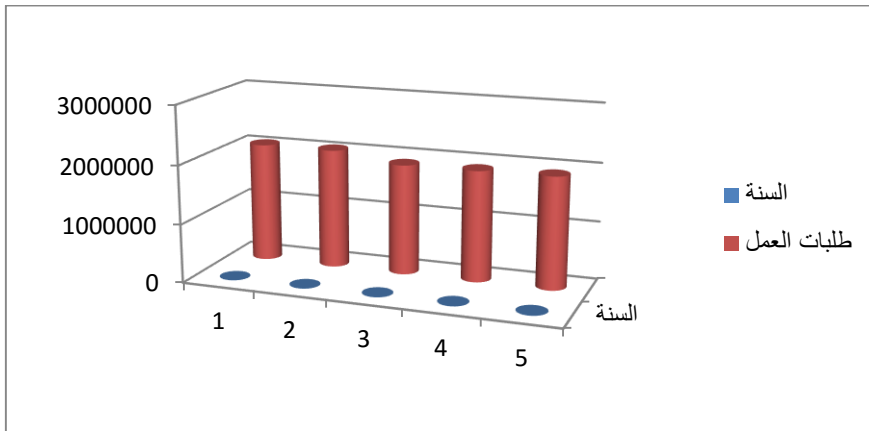
واعتمادا على نتيجة التحليل الجدول الخاص باستغلال الإدارة الإلكترونية أثناء تلقي الخدمة من طرف الهيئة المستخدمة ونتائج جدول استغلال الإدارة الإلكترونية أثناء تلقي الخدمة من طرف طالبي العمل يثبت صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أن استغلال الإدارة الإلكترونية أثناء تلقي الخدمة من طرف طالبي العمل أو الهيئات المستخدمة يؤدي تحقيق رضاهم.

● تحليل لنتائج الإحصائيات

الجدول رقم 09: عدد طلبات العمل المسجلة خلال خمس سنوات

السنة	2013	2014	2015	2016	2017
طلبات العمل	2048531	2050230	1895863	1905510	1919982

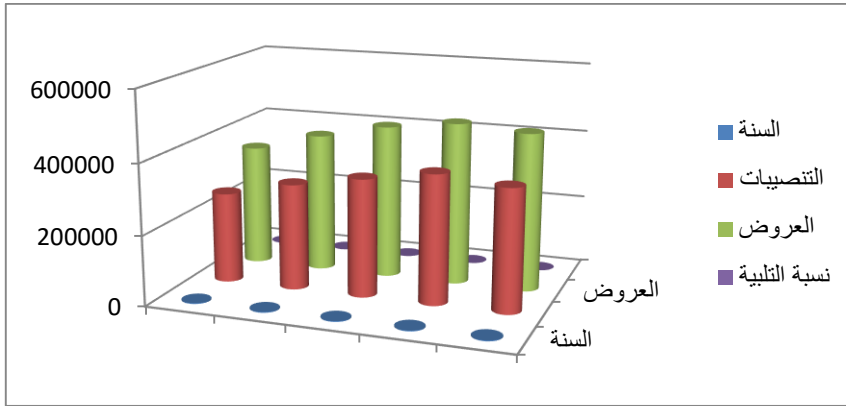
الشكل رقم (05): عدد طلبات العمل المسجلة خلال خمس سنوات



الجدول رقم 10: نسبة تلبية العروض خلال خمس سنوات

السنة	2013	2014	2015	2016	2017
التنسيبات	260154	304383	338121	370144	350867
العروض	349179	400734	441812	465901	452844
نسبة التلبية	74.50 %	75.96 %	76.53 %	79.44 %	77.48 %

الشكل رقم (06): نسبة تلبية العروض خلال خمس سنوات



من خلال التمثيلات البيانية السابقة فنجد بالنسبة لطلبات العمل المسجلة خلال السنتين 2013 و 2014 كانت قد بلغت أكثر من اثنين مليون طلب وفي 2015 إلى غاية 2017 انخفض عدد الطلبات المسجلة وذلك راجع إلى إدخال نظام معلومات عبر التراب الوطني وهو " الوسيط" والذي بفضلها أصبحت الوكالة الوطنية للتشغيل تتفادى التسجيلات المزدوجة أو المتعددة لطلبي العمل حيث أصبح لكل طالب العمل الحق في تسجيل نفسه مرة واحدة ولا يملك الحق في التسجيل في عدة وكالات حتى وإن كان يملك شهادة إقامة فعليه أن يختار وكالة واحدة يكون مقيم فيها ليسجل نفسه ويدخل في قاعدة البيانات الوطنية، كما نلاحظ بين السنتين 2016 و 2017 انخفاض طفيف في عدد طلبات عمل المسجلة وذلك راجع لإطلاق التسجيل عن بعد لطلبي العمل عبر الموقع الإلكتروني الذي سمح للعديد من طالبي العمل سواء كانوا بدون عمل أو يعملون ولكنهم يبحثون عن منصب عمل أفضل أن يجتنبوا معاناة التنقل والانتظار بفضل هذه الخدمة وهذا ما يبين الأثر الإيجابي للإدارة الإلكترونية.

أما بالنسبة لعروض العمل والتنسيبات المحققة فنلاحظ من خلال الجدول والتمثيل البياني أن نسبة التلبية *taux de satisfaction* يزداد من سنة إلى أخرى ولكن نلاحظ أنه في سنة 2016

هناك زيادة قدرها 2.91% وهذا راجع إلى فعالية وسرعة نظام المعلومات وسيط في معالجة العروض وتلبيتها من خلال عملية تقريب عروض العمل وطلبات العمل بطريقة أتماتيكية وبكل شفافية لأنها تتم بطريقة آلية أما في سنة 2017 فنلاحظ انخفاض نسبة التلبية وهذا راجع للأوضاع الاقتصادية والمالية التي عرفتها البلاد.

وهناك عدة أنظمة الكترونية تشغل من طرف عمال الوكالة للتواصل من بينها 3 , amali .lync

5. الخاتمة:

في ختام الدراسة يمكن القول أن ما أفرزته التطورات التكنولوجية وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي طبقت في جميع المجالات والمؤسسات سواء الخاصة أو حتى العمومية، سعت الدول ومن بينها الجزائر إلى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاز هذا التغيير وتسريع العمل بهذه التكنولوجيا عبر توفير بنية تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات.

حيث أن قمنا من خلال بحثنا بدراسة الإشكالية التالية:

- ما واقع الإدارة الإلكترونية في الوكالة الوطنية للتشغيل وتأثيرها على الأداء من أجل دراسة هذه الإشكالية قمنا بصياغة ثلاث فرضيات ودرسنا مدى صحتها من خلال الدراسة الميدانية وبذلك استطعنا التوصل إلى النتائج والتوصيات التالية:

1- النتائج:

- حققت الوكالة الوطنية طفرة قوية في مجال الإدارة الإلكترونية وكانت السبابة في هذا المجال مما سمح بتوفير الوقت والجهد وإضافة كم كبير من الشفافية على عملها.

- الوكالة الوطنية للتشغيل شرعت في عصرنة مرافقها من خلال الإدارة الإلكترونية غير أن التحكم الجدي لكل الإطارات من مستشارين ومهندسين ما زال يحتاج إلى وقت يكفه التكوين المتواصل خاصة للتقنيين، المهندسين والمكلفين بالإحصاء والمستشارين في التشغيل وهذا ضمانا لجعل كل العمليات ونشاط الوكالات تصبح الكترونية حيث أصبح نشاط الوكالة المرتبط بعملية التسجيل والتوجيه يدار الكترونيا غير أن بعض العمليات لا تزال تقليدية مثلا التنقيط الشهري لجهاز المساعدة، وتسيير الإدارة داخليا ما زال لم تعمم فيه الإدارة الإلكترونية مثال تسيير المستخدمين والميزانية ولكن الوكالة تعمل على تدارك هذا الأمر.

- للإدارة الإلكترونية دور كبير في نجاعة وزيادة أداء المؤسسة العمومية الخدمية.

- رغم المجهودات المبذولة من أجل ترقية الإدارة الإلكترونية وتطوير نظام وسيط لكن في المقابل تعيب على الإدارة عدم إشراك كامل إطارات الشبكة في مختلف ربوع الوطن في إعداد نظام وسيط لكي يراعي جميع الخصوصيات لوطننا الجزائر كما أنه وفي إطار تنفيذ تعليمات السيد المدير العام بخصوص التداول بين المصالح فإن حيازة بعض الإطارات

- دون الكل على بوابات الولوج إلى الهيئات الأخرى ينعكس سلبا على تطبيق تعليمات المدير العام وتقريب الإدارة من المواطن.
 - فيما يخص الوسيط عند معالجة عروض العمل يكون على أساس المهنة وليس الشهادة مما يكون إجحاف في حق عديد من طالبي العمل.
 - تحسين نظام وسيط يساهم في ترقية عمل الوكالة مثلا التخصص في الشهادة لطالب العمل وكذا تحسين العروض دوريا وتطوير نظام البحث يساهم في تحسين أداء الخدمة للوكالة تجاه متعاملها.
 - يجب التنويه والإشادة بالنقلة النوعية في الوكالة الوطنية في منهجية العمل على تجسيد الإدارة الإلكترونية،
 - لكن يجب أن ننوه كذلك على ضرورة تمكين كل وكالة محلية بإطار مختص في الإعلام الآلي، حتي يكون كل جديد تحت إشرافه ومتابعته وبذلك فإن سرعة التدخل في حل المشاكل الإلكترونية تكون فعالة، كما يجب تمكين كل الإطارات بحسابات على أوتلوك.
- 2- التوصيات:**
- التركيز أكثر على تكوين إطارات الوكالات من أجل تمكينهم من التحكم في الطرق وأساليب الإدارة الحديثة، وذلك بتكثيف التكوين على الأنظمة المتاحة للرفع من مردودية الوكالة وتقديم خدمات ذات جودة عالية وكذلك تخزين معلومات بعض الموظفين الذين لا علاقة لهم مع المعلوماتية سواء لتجاهلهم أو عدم معرفتهم التامة بهذه الوسائل.
 - إجراء دورات تكوينية لمسيري صفحات التواصل الاجتماعي، وهذا لتوحيد نمط التواصل وكذلك لإضفاء الشفافية بين المواطن والإدارة.
 - تحسين خدمة الانترنت فالتدقق بالتحديد ضعيف وهو ما يؤثر سلبا على نجاح الخدمة الإلكترونية كذلك التقليل من الانقطاعات في الشبكة حيث تتسبب في الكثير من المشاكل التي تؤدي إلى إحراج الموظفين أمام المتعاملين سواء طالبي العمل أو المستخدمين، ومن بين الحلول التي يمكن تبينها توفير بدائل في حالة انقطاع الشبكات الخاصة التي تسيّر الأنظمة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.
 - ضرورة ربط الوكالات المحلية والولاية للتشغيل بالمديريات الولائية للتشغيل في إطار شبكة معلوماتية داخلية تسهّل لعملية التسيير السريع والشفاف لجهاز المساعدة على الإدماج المهني DAIP.
 - تحسين من أداء نظام الوسيط من حيث السرعة في معالجة المعلومات حيث نلاحظ تباطؤ في بعض الأحيان مما يؤثر سلبا على الأداء الحسن للمهام حيث ما زالت كثير من المعاملات الإدارية تعتمد بشكل كبير على الأوراق والسجلات مما يؤثر على مصداقية الإدارة الإلكترونية.

- توفير نسخة بالعربية للمدونة الجزائرية المهن Name وكذلك تعريب نظام المعلومات وسيط
- إعداد التشريعات والقوانين المنظمة للإدارة الإلكترونية ورفع درجة الفعالية في التطبيق.
- دراسة إمكانية الابتعاد على التعقيد في الأنظمة الموجهة للمستعملين خارج الإدارة ووضع أنظمة تراعي كل المستويات العلمية.
- تكوين لجان مراقبة من أجل متابعة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية، ودراسة النفاص الموجودة في الميدان من أجل إيجاد الحلول المناسبة
- القضاء نهائيا على الوثائق التي تتوفر الوكالات على بياناتها الكترونيا وتوسيع نطاق الملف الإلكتروني إلى قطاعات أخرى لتشمل التكوين والتعليم.... الخ
- ربط كامل أنشطة الوكالة ضمن قاعدة بيانات واحدة وتسييرها عن طريق تطبيق إعلام واحد ونطمح لاحقا إلى استصدار البطاقة الإلكترونية للمتعاملين مع الوكالة الوطنية للتشغيل.
- تعميم العمل بالإدارة الإلكترونية قصد مواكبة العولمة والتنسيق بين الإدارات وتقليص الهوة بين الإدارة والمواطن.

قائمة المراجع:

1. Benmerzouga Ouahida. (2005-2006). « Le Rôle du E-Learning dans le Développement des Compétences en Entreprise. 17. Mémoire de Magister en Sciences de Gestion, Spécialité : Gestion des Ressources Humaines, Université de Tlemcen : Faculté des Sciences Economiques, de Gestion et des Sciences Commerciales.
2. Réda, . G. (s.d.). Approche Méthodologique d'Acquisition de Connaissances Agrégées à base d'Agents cognitifs coopérants pour les systèmes d'aide à la décision stratégiques. 41. Ecole nationale Supérieure en Informatique, Alger.
3. بوعامة العربي، رقاد حليلة. (ديسمبر، 2015). الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية(13)، الصفحات 214-215.
4. رفيق بن مرسل. (2011). الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق. 00. تيزي وزو، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، الجزائر: جامعة مولود معمري.
5. سعد غالب ياسين. (2005). الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقها عربيا. السعودية: معهد الإدارة العامة.
6. سوسن زهير المهدي. (2011). تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
7. عبد الكريم عاشور. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. 14. قسنطينة، العلوم السياسية جامعة قسنطينة، الجزائر.
8. عمار بوحوش. (2006). نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. بيروت: دار الغرب الاسلامي.
9. فاطنة بوداوي، أحمد بوشناق. (2018). تطبيق الإدارة الإلكترونية لعصرنة التسيير العمومي. مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، (1)7، الصفحات 290-291.
10. محمد محمود، طارق شريف العلوش الطعامة. (2004). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. المنظمة العربية للتنمية.
11. ناتى، م. (2012، 10 29). worldgoo. Consulté le 20/08/2018, sur www.worldgoo.com.
12. نجم عبود نجم. (2004). الإدارة الإلكترونية- الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات. الأردن: دار المريح للنشر.
13. وسام مهيبيل. (2011-2012). دور ادارة المعرفة في ضمان جودة التعليم العالي- دراسة حالة- أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، الجزائر: جامعة الجزائر 3.